



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE BETEITIVA 2014

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA



ALCALDE MUNICIPAL

JORGE ENRIQUE ALBARRACIN VARGAS

2014



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

EQUIPO DE GOBIERNO

**SECRETARIA DE HACIENDA
JAQUELINE VARGAS CORREA**

**SECRETARIO DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA
JOSE BENIGNO UMAÑA ROJAS**

**SECRETARIO DE GOBIERNO Y ASUNTOS ADMIISTRATIVOS
FRANZ JEFERSON ESTEVEZ MONTOYA**

**GERENTE DE EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS
JUAN CARLOS ALFONSO MORENO**

**COMISARIO DE FAMILIA
OSCAR ARMANDO ALVARADO**

**INSPECTOR RURAL DE POLICIA
LEUS DIEGO BERDUGO CELY**

**INSPECTOR URBANO DE POLICIA
RAFAEL GONZALEZ ROJAS**



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

CONTENIDO

	PAGINA
1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS	6
1.1 MISION	6
1.2 VISION	6
1.3 VALORES ETICOS	6
2. OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN	7
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	7
CAPITULO I	8
1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES	8
1.1 Identificación de los riesgos de corrupción	8
1.2 Identificación de los riesgos de corrupción	8
1.3 Identificación de los Riesgos de Corrupción	10
1.4 Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción	12
1.5 Identificación de los Riesgos	14
1.6 Valoración de los Riesgos de Corrupción	21
CAPITULO II	33
1. SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES	33
1.1 MARCO LEGAL	33
1.2 Identificación y Clasificación de los Tramites	35



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

	CAPITULO III	38
1	TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS	38
1.1	Marco legal	38
1.2	Qué es y Que no es la Rendición de Cuentas Social?	42
1.3	A quienes se debe rendir cuentas	42
1.4	Espacios y medios que se pueden utilizar para la Rendición de Cuentas	44
1.5	Como informar al Ciudadano	44
1.6	Contenidos institucionales obligatorios del Informe de Rendición de Cuentas	45
1.7	Cuando se debe Rendir Cuentas	47
1.8	Pasos en la Ruta de la Rendición de Cuentas	47
	CAPITULO IV	52
1	CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	52
1.1	Marco Legal	52
1.2	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	54
1.3	Dificultades en el comunicación	63
1.4	Trámite para la Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	63



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

ANEXOS

- ANEXO 1 Mapa de riesgos de Corrupción
- ANEXO 2 Seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

1. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

1.1 MISION

Proponer y desarrollar para Betétiva, un gobierno participativo y responsable fundamentado en la consolidación de la capacidad para gestionar los recursos de manera eficiente y transparente y formular políticas y regulaciones que constituyan y refuercen la legitimidad de las instituciones públicas del municipio en búsqueda del aseguramiento de los ciudadanos de la región y el mejoramiento del nivel de vida de los Betoyanos con presencia regional.

1.2 VISION

Betétiva se caracterizara al concluir 2015 como un municipio en el que el desarrollo de las acciones del gobierno local de la mano de la voluntad y del acompañamiento popular serán las bases de la consolidación de la gobernabilidad en búsqueda de garantizar el aseguramiento de los derechos de los ciudadanos (niños, niñas, adolescentes, hombres y mujeres).

1.3 VALORES ETICOS

Los valores adoptados por la alcaldía de Betétiva son los siguientes:

RESPETO: Es el principio por el cual los servidores del Municipio expresan un trato humano a los ciudadanos y a sus compañeros de trabajo, reconociéndolos como sujetos de derechos sin ninguna discriminación

COMPROMISO: Es el valor que permite que el funcionario público de todo de sí mismo para lograr sus objetivos laborales teniendo en cuenta los objetivos de la entidad.

EFFECTIVIDAD: Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado, La efectividad de la administración pública no depende del éxito de una área específica sino del ejercicio de una coordinación balanceada entre las etapas del proceso administrativo y la adecuada realización de las actividades de las principales áreas funcionales en forma coordinada y articulada.

EQUIDAD: La Equidad es un valor de connotación social, que se deriva de lo entendido también como igualdad. Se trata de la constante búsqueda de la justicia social, la que asegura a todas las personas condiciones de vida y de trabajo digno e igualitario, sin hacer diferencias entre unos y otros a partir de la condición social, sexual o de género, entre otras.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

HONESTIDAD: Es la búsqueda de una manifestación franca y prudente lo que pensamos y sentimos, actuamos conforme a la realidad sin ocultar nada ni distorsionar la verdad, ejemplo. Somos incapaces de robar, defraudar o estafar y llevamos inserta la plena conciencia de no engañar ni perjudicar a nadie con trampas, abusos, discriminaciones, preferencias y desviaciones.

TRANSPARENCIA: Consiste en que el funcionario actúe de una forma abierta, clara y oportuna, para que las personas que los rodean se den cuenta que no oculta nada, que no se está robando nada y que está haciendo el bien a la sociedad. La transparencia va muy ligada a la definición de honradez y honestidad, la diferencia es que se refiere más a lo que la sociedad percata de nuestros propios actos..

SERVICIO: Es el valor por el cual los servidores del Municipio de Sogamoso que tienen el encargo constitucional y legal de administrar lo que es de todos y para todos, facilitan el cumplimiento de las responsabilidades del Municipio, ofrecen respuestas efectivas a los requerimientos, necesidades, inquietudes y expectativas de la ciudadanía y facilitan el cumplimiento de los deberes y la realización efectiva de los derechos a todos los ciudadanos.

RESPONSABILIDAD: Es el principio por el cual los servidores del Municipio se hacen cargo de las consecuencias de sus acciones, decisiones, palabras, actuaciones y en general de todos los actos libres que realicen, no solamente cuando de ellos se deriven consecuencias buenas y gratificantes, sino también en los casos que éstas sean adversas e indeseables. Ello supone, responder por los propios actos y enmendar los errores cuando sea posible.

OBJETIVO GENERAL

- Eliminar posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar en el Municipio de Sogamoso, en el desarrollo de los principios de la función administrativa consagrados en el artículo 209 de la constitución política.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Cumplir con las normativa de orden Nacional acogiendo las determinantes de la ley 1474 de 2011, e implementar directrices de orden Nacional Departamental y Municipal en la realización el plan de anticorrupción y atención al ciudadano.
- Cooperar con las diferentes autoridades de control para corregir y sancionar los posibles casos de corrupción.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Informar las acciones en materia de lucha contra la corrupción a través de los medios disponibles.
- Motivar a la comunidad para el ejercicio de los deberes y derechos facilitándole el acceso a la información de la gestión pública.
- Establecer un desarrollo institucional orientado hacia el ciudadano en términos de mejorar su satisfacción, reducir el índice de quejas y reclamos e implementar nuevas formas de prestar el servicio.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

CAPITULO I

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

1.1 Identificación de los riesgos de corrupción

1.2 Matriz Dofa para la Formulación del Plan

	FACTORES INTERNOS	
	Debilidades	Fortalezas
	1. Falta Ajustar la estructura orgánica de acuerdo con los cambios introducidos	Se cuenta con asesores externos y con talento humano dentro de la entidad comprometido con la actualización.
	2. Desactualización de los Manuales de funciones, procesos y procedimientos, manual de contratación de interventoría, de control interno	Profesionalismo e idoneidad del personal directivo y/ jefes de la dependencia.
	3. Falta la cultura de la operación por procesos y resultados en los funcionarios, indicadores por resultado y manejo de riesgos en la entidad.	La Entidad cumple con la atención a la comunidad, facilidad de acceso a los servicios ofrecidos.
	4. Falencias en el control interno	Se implementa el concepto de legalidad y transparencia
	5. Falta definir y desarrollar el capítulo del plan de desarrollo concerniente a su seguimiento y evaluación	Personal directivo con sentido de compromiso y pertenencia con la entidad en la actualización y mejora continua de los procesos.
	6. Cambio temporal en la dirección por decisión judicial	Idoneidad y experiencia del personal directivo que ingresa



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

FACTORES EXTERNOS		ESTRATEGIA- DA	ESTRATEGIAS -FA
AMENAZAS	1. Políticas del orden nacional que reduzca los recursos para funcionamiento y control, asignación de nuevas competencias sin asignación de recursos	1. Fortalecimiento en la planeación de los procesos contractuales, mediante el ajuste del manual de contratación.	1. Se está en el proceso de formulación del plan anticorrupción de atención al ciudadano
	2. Cambios constantes en la normatividad	2. Implementación de jornadas de capacitación, inducción re inducción de personal.	2.Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y Secop
	3. Presiones e intrigas políticas y administrativas	3.Implementación mediante acto administrativo del sistema de alertas tempranas	3.Articulación y vinculación con los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano
	4. Procesos de vigencias anteriores no fallados y que afectan las finanzas del municipio	4.Revisar funciones de los diferentes comités y consejos, realizar reuniones periódicas de los diferentes comités	4.Implementación de procesos de capacitación en transparencia y estatuto anticorrupción
	5. Falta de auditorías regulares de la contraloría	5. Recibir asesoría permanente de los entes de control	5.Desarrollar intranet, en la cultura de cero papel, mejorando tiempos de respuesta en la comunicación interna y externa
OPORTUNIDADES	1. En materia de control de la corrupción nuevas normas	1. Establecimiento y adecuación de las medidas anticorrupción	1. Implementación del plan de capacitación institucional
	2. Aprovechamiento de la tecnología	2. Ofrecer servicios y tramites en línea	2. Fortalecer y vincular comunidad a las capacitaciones que se realicen
	3. Auditorias de los entes de control	3. Implementar planes de mejoramiento en la entidad	3. Comunicación constante con entes de control



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

1.3 Identificación de los Riesgos de Corrupción

PROCESO		RIESGO
Planeación institucional		1. Descentralización sin control
		2. Ausencia de canales de comunicación
		3. Ausencia de planeación y programación efectivas
		4. Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos, formalizados y actualizados
Prestación de servicios		5 Ausencia de control ciudadano en la gestión publica
		6 No prestar eficiente y oportunamente los servicios
		7 Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas.
Gestión Organizacional	Gestión Financiera	8 Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja
		9 No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente
		10 Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales
		11 Manejos laxos e inadecuados en el recaudo de los ingresos en efectivo
		12 Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

	Gestión Humana	13 Selección de personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar
		14 Deficiencias en el manejo documental y de archivo
		15 Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información
		16 Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona
	Contratación	17 Estudios previos o de factibilidad erróneos y desactualizados.
		18 Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.
		19 Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.
		20 Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección del contratista.
		21 Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador
		22 Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal
		23 Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas
	24 Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales	
Evaluación	25 Vulnerabilidad en el proceso de control	

1.4 Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

FACTOR DE RIESGO DE CORRUPCION	PROBABILIDAD QUE SE PRESENTE	
	CASI SEGURO	POSIBLE
PLANEACION INSTITUCIONAL		
1. Descentralización sin control		X
2. Ausencia de canales de comunicación		X
3. Ausencia de planeación y programación efectivas		X
4. Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos, formalizados y actualizados		X
PRESTACION DE SERVICIOS		
5. Ausencia de control ciudadano en la gestión pública		X
6. No prestar eficiente y oportunamente los servicios		X
7. Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas		X
GESTION ORGANIZACIONAL		
GESTION FINANCIERA		
8. Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

9. No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente		X
10. Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales		X
11. Manejos laxos e inadecuados en el recaudo de los ingresos en efectivo		X
12. Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos		X
GESTION HUMANA		
13. Selección de personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar		X
14. Deficiencias en el manejo documental y de archivo		X
15. Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información		X
16. Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona		X
CONTRATACION		
17. Estudios previos o de factibilidad erróneos y desactualizados.		X
18. Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.		X
19. Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o		X

GOBERNABILIDAD Y GESTION PARA BETEITIVA

Dirección: correo electrónico: alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co

Página web: www.beteitiva-boyaca.gov.co



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.		
20. Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección desarrollado		X
21. Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador		X
22. Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal		X
23. Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas		X
24. Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales		X
EVALUACION		
25. Vulnerabilidad en el Proceso de control		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

1.5 Identificación de los Riesgos:

PROCESO: PLANEACION INSTITUCIONAL

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none">Carencia de personal y falta de seguimiento y control por parte de la alta gerencia	<ul style="list-style-type: none">Descentralización sin control	<ul style="list-style-type: none">Otorgamiento de responsabilidad, autoridad y capacidad para decidir sin criterios bien definidos y sin rendir informes, ausencia de políticas claras y homogéneas
<ul style="list-style-type: none">Ineficientes mecanismos de comunicación y articulación interna de la administración	<ul style="list-style-type: none">Ausencia de canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none">Funcionarios sin control permanente de su gestión
<ul style="list-style-type: none">Carencia de los planes de acción, tableros de control y banco de programas y proyectos	<ul style="list-style-type: none">Ausencia de planeación y programación efectivas	<ul style="list-style-type: none">Como se debe ajustar el plan de desarrollo de acuerdo a la directrices impartidas por el DNP, no cuentan con herramientas para la elaboración de los planes de acción e indicativos, lo cual imposibilita la ejecución, evaluación del programa de gobierno
<ul style="list-style-type: none">Falta de divulgación y evaluación del manual de procesos y procedimientosLos procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos.Improvisación en el orden de las actividades de cada procedimientoSe registra cruce de competencias entre los niveles y áreas de decisión.	<ul style="list-style-type: none">Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos, formalizados y actualizados	<ul style="list-style-type: none">Los procesos y procedimientos para ejecutarlos no son conocidos, por su falta de divulgación y existe improvisación del orden de las actividades de los procedimientos



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

PROCESO: PRESTACION DE SERVICIOS

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Ineficientes mecanismos de control ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> Ausencia de control ciudadano en la gestión pública 	<ul style="list-style-type: none"> No se generan espacios de participación y de veedurías por parte de la entidad. Desconocimiento de la comunidad frente a acciones de control de la gestión pública.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de planeación y atención oportuna a las necesidades de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> No prestar eficiente y oportunamente los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo pueden verse afectada por la falta de ejecución de recursos y planeación oportuna ejemplo en la adquisición de suministros del tratamiento del agua, entre otros. Inadecuada priorización de las necesidades de la comunidad
<ul style="list-style-type: none"> Carencia de capacitación y actualización de los funcionarios 	<ul style="list-style-type: none"> Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas. 	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuada ejecución de los programas sociales por desconocimiento de la norma.

PROCESO FINANCIERO

Causa	Riesgo	Descripción
<ul style="list-style-type: none"> No elaboran el PAC de acuerdo a los flujos de caja y al plan de acción y adquisiciones y se centraliza en un solo funcionario su seguimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja 	<ul style="list-style-type: none"> No intervienen en la elaboración del Pac todos los responsables, luego se pierde la efectividad del control en la planeación y ejecución de los gastos.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de conocimiento de las normas 	<ul style="list-style-type: none"> No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente 	<ul style="list-style-type: none"> Por la falta de conocimiento de las obligaciones presupuestales de la administración, no fueron reflejadas ni previstas en el presupuesto.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de control y seguimiento a los requisitos requeridos para efectuar el pago 	<ul style="list-style-type: none"> Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales 	<ul style="list-style-type: none"> Por la premura en el pago no se verifican el total de los documentos soporte legal para su erogación.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de seguridad en la custodia del recaudo de los recursos en efectivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Manejos laxos e inadecuados en el recaudo de los ingresos en efectivo 	<ul style="list-style-type: none"> Debido al recaudo directo de los recursos en efectivo por parte de la administración y por



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

		<p>carecer de un sitio adecuado para la custodia de estos se presenta una alta vulnerabilidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existe un funcionario responsable del manejo de los inventarios. ▪ Desconocimiento del inventario de los bienes muebles e inmuebles. ▪ No se tiene registros actualizados de bienes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se encuentra debilidad en el manejo y custodia de los inventarios ya que no se encuentran asignadas las funciones de almacén ni el personal responsable de su custodia y no se cuenta con inventarios actualizados.

PROCESO: GESTION HUMANA

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bajos salarios ▪ No se cumplen los requisitos exigidos en el manual de funciones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección de personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Debido a los bajos salarios no se encuentra profesionales idóneos disponibles para aceptar los cargos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se aplican adecuadamente las tablas de retención documental y no existe sistematizada su ubicación ▪ No cumplen con la normatividad respectiva 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Deficiencias en el manejo documental y de archivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad posee tablas de retención documental pero no se aplican adecuadamente. ▪ A pesar de que se posee buenas fuentes internas de información, su ubicación no se encuentra sistematizada o no se hallan con facilidad y rapidez ▪ Las hojas de vida se encuentran desactualizadas y sin el lleno de los requisitos exigidos por la norma.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se realiza back up a la información. ▪ No se hace inducción a los funcionarios sobre el manejo y archivo de la información. ▪ Carecen de software adecuados para cada área de la administración 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe ausencia de un banco de información confiable y no cuentan con los programas adecuados para el control de la información en todas las áreas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alta descentralización de poder o autoridad en un área, cargo o funcionario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impacto negativo en la prestación del servicio y en el logro de los objetivos y metas institucionales



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

PROCESO: CONTRATACION

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de rigor técnico del proceso de selección ▪ Discrecionalidad, amiguismo del grupo directivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudios y documentos previos o erróneos y desactualizados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad elabora el Estudio Previo sin el cumplimiento de los requisitos mínimos consagrados en el Artículo 2.1.1 del Decreto 734 de 2012, de tal manera que se hace una mala descripción del objeto del contrato, o se realiza un mal análisis del valor estimado del contrato, o se tipificación erróneamente los riesgos contractuales etc.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de conocimiento en las normas de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Por desconocimiento de la norma, la entidad selecciona al contratista a través de un procedimiento que no corresponde a la naturaleza del objeto del contrato, y la cuantía del mismo según parámetros taxativos de la norma de contratación.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de conocimiento y subjetividad en el momento en la elaboración del pliego o invitación de mínima cuantía 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En algunas ocasiones al momento de la elaboración del pliego o invitación se colocan criterios o factores de selección diferentes al pre establecido o permitido por la norma. Ejemplo: en los procesos de mínima cuantía según el art 94 de la ley 1474 de 2011 y art 3.5.1. y siguientes del decreto 734 de 2012, el único factor de escogencia del contratista será el menor precio ofrecido, lo que significa que no es posible en procesos de mínima cuantía, establecer asignación de puntajes a los proponentes como factor de escogencia
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de rigor técnico del proceso de selección ▪ Desconocimiento de la norma 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección del contratista. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad durante el desarrollo del proceso de selección varía las condiciones del procedimiento con el fin de beneficiar a un proponente en especial.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausencia de los miembros del Comité Evaluador de propuestas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al momento de realizar la evaluación de las propuestas se cometen yerros por falta de uno o



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

	evaluador	varios miembros del comité evaluador.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inexistencia de personal calificado para la elaboración de contratos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dentro del contrato se le llama compra y es suministro, indebida denominación del contrato, nombre equivocado, que se coloquen cláusulas que no corresponden a ese tipo de contratos por ejemplo :la exigencia de garantías cuando no corresponde
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intereses expresos en la designación ▪ Falta de personal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad designa como supervisores para controlar la ejecución de los contratos en tres funcionarios ▪ El funcionario encargado de realizar la supervisión e interventorías se halla sobrecargado de funciones o tareas que le impidan realizar un adecuado control del contrato. ▪ El interventor o el responsable de la actividad autorizan o permiten la ejecución de obras o prestación de servicio, sin que se cumplan los requisitos para comenzar a ejecutarlos.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconocimiento por las normas ▪ Inapropiado seguimiento o control y vigilancia en la ejecución del contrato 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La entidad suscribe liquidaciones fuera de término sin recibir productos sin tener en cuenta cláusula del contrato y otros aspectos derivados de la ejecución del contrato.

PROCESO: EVALUACION

CAUSA	RIESGO	DESCRIPCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de seguimiento e implementación del MECI ▪ La planeación del control se reduce a un cronograma para la recopilación de informes. ▪ Ausencia de planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vulnerabilidad en el Proceso de control 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No existen herramientas para el autocontrol ni los funcionarios lo ejercen. ▪ No existe control de los procesos y procedimientos y no hay medición de indicadores ni se establecen planes de mejoramiento.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

1.6 Valoración de los Riesgos de Corrupción

RIESGO	CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
	Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
Ausencia de canales de comunicación	Consejos de Gobierno quincenal para la coordinación interna la administración municipal	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Ausencia de planeación y programación efectivas	Banco de Programas y proyectos	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Planes de acción	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Tableros de control que aportan a la medición de la gestión	X		Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Ausencia de procesos y procedimientos debidamente establecidos y formalizados y actualizados	Indicadores por proceso para medir la eficacia eficiencia y efectividad del avance y cumplimiento en la ejecución de planes y programas	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Ausencia de control ciudadano en la gestión pública	Convocatoria de veedurías	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
No prestar eficiente y oportunamente los servicios	Encuestas de satisfacción al ciudadano	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas.	Plan institucional de capacitación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja	Evaluación del Acuerdo PAC	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
No inclusión de apropiaciones para gastos decretados legalmente	Normograma	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales	Manual de procesos y procedimientos	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Manejos laxos e inadecuados en el	Consiganciones diarias	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el	X	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

recaudo de los ingresos en efectivo				manejo de la herramienta		
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos	Inventarios actualizados	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Selección de personal sin el perfil para el cargo que va a desempeñar	Estudio técnico de restructuración	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Tablas de retención documental	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Tecnologías obsoletas que no se acoplan a las necesidades de los sistemas de información	Software actualizados	X		Existen herramientas de control		X
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta		X
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Manual funciones y competencias laborales	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Manual de procesos y procedimientos	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Estudios previos o de factibilidad erróneos y desactualizados.	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.	Manual de contratación			Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección desarrollado	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas			Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales	Manual de contratación	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
	Plan institucional de capacitación de acuerdo a las normas	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X
Vulnerabilidad en el Proceso de control	Auditorias	X		Existen herramientas de control	X	
				Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta	X	
				En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva		X

VER ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

CAPITULO II

1. SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

1.1 Marco Legal

Las normas que regulan los trámites procesos y procedimientos en las entidades públicas para asegurar una gestión administrativa eficiente, eficaz y transparente y para facilitar al ciudadano, fuente primaria y fin último de las competencias estatales, la efectividad de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones frente al estado.

Constitución Política de 1991 (artículos 83, 84, 209 y 333): establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y de la iniciativa privada.

Ley 87 de 1993 (artículos 1 y 4): establece el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la evaluación, verificación y regulaciones administrativas, manuales de funciones y procedimientos.

Directiva presidencial 02 del 5 de abril de 1994: Define la política de la gestión administrativa para documentar y formalizar los procesos y los procedimientos

Decreto 2150 de del 5 de diciembre de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración pública

Documento CONPES 2790 del 21 de junio de 1995: define la gestión pública orientada a resultados

Ley 489 de 1998 (artículo 18): establece la supresión y la simplificación de trámites como política permanente de la administración pública.

27



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Directiva presidencial 009 del 24 de diciembre de 1999: Define los lineamientos para la implementación de la política de la lucha contra la corrupción

Directiva presidencial 002 del 28 de agosto del 2000: presenta la agenda de conectividad como una política de estado para masificar el uso de las tecnologías de información.

Decreto 1677 de 2000 (artículo 2): Relaciona las políticas de Administración Pública formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública en materias relacionadas con la aplicación de tecnologías administrativas. El artículo 19 orienta la política de simplificación de trámites con apoyo de los comités sectoriales para el desarrollo administrativo y con y con la cooperación dl sector privado.

Decreto 1537 de 2001 (artículo 1,2 y 5): Racionaliza la gestión institucional, define los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Decreto 4669 DE 2005: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. El presente decreto tiene por objeto regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

Código contencioso administrativo ley 1437 de 2011 (artículo 3): establece que las actuaciones administrativas se desarrollaran especialmente con arreglo a los principios del debido proceso igualdad imparcialidad, buena fe moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

LEY 1474 DE 2011(Julio 12) Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011: por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

DECRETO 19 DE 2012(Enero 10)Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentado por el Decreto Nacional 1450 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Las anteriores disposiciones están orientadas a fomentar una política permanente de racionalización y supresión de trámites en la Administración Pública.

LOS TRÁMITES

Toda organización estatal, dentro de su quehacer institucional de brindar servicios a la comunidad o a la sociedad para cumplir su objeto social. En la forma de acceder a los bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelanta la ciudadanía ante una entidad o la administración pública en general.

El trámite siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que han de llevar a cabo los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública.

Los trámites implican una interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad, y tiene como propósito facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos, por lo tanto fiel a los principios constitucionales, la Administración Pública no impondrá tramites ni exigirá requisitos que no estén contemplados en la ley o no hayan sido autorizados expresamente por esta (Constitución Política 1991).

1.2 Identificación y Clasificación de los Trámites

En la forma en que accedan los usuarios a estos bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelanta la alcaldía de Beteitiva mediante el desarrollo de procesos y procedimientos que cumple internamente.

Algunas características de los trámites son:

- Solicitud de un agente externo a la organización
- Demandados, adelantados o solicitados por un usuario
- Realizarlos implica un numero de pasos o acciones
- Se obtiene un determinado producto, servicio, reconocimiento, derecho o se cumple una obligación
- Responde a la razón de ser y objetivos de la organización



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- Están soportados en la norma

La clasificación ayuda a buscar un orden o secuencia lógica que permita enfrentar el trabajo de manera sistemática para la toma de decisiones, concretar acciones en materia de análisis y racionalización, sobre aquellos tramites que no agregan valor, son susceptibles de corrupción, ocasionan inconvenientes al usuario y a la alcaldía.

Criterios que permiten clasificar los tramites de la Alcaldía de Beteitiva:

Cobertura. Hace referencia a la población objetivo a la cual ésta dirigido el trámite esta puede ser la población total o un grupo específico.

Tiempo. Los trámites pueden clasificarse según el tiempo que media entre la solicitud y la entrega del bien o servicio

Pago o Tarifa. Implica el pago de un valor monetario por el usuario para la realización del trámite y sin el cual no es posible adelantarlos.

Que implica diligenciar formularios. Caso en el que se debe diligenciar una forma o un formato predeterminado por la entidad, para registrar información relacionado por el usuario, el bien o servicio solicitud

Frecuencia. Entendida como el número de veces en que se da el trámite en un periodo (puede ser mes o año).

Riesgos de corrupción. La probabilidad del servidor público o ciudadano en incurrir en actos de soborno, dolo o cualquier otro, para la obtención del bien o servicio que implique el trámite.

TRAMITES

1. Actualización de datos de identificación de personas registradas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales Sisben
2. Licencia de intervención y ocupación del espacio publico

SERVICIOS

1. Certificado de Paz y salvo de industria y comercio
2. Concepto de uso del suelo
3. Certificado de estratificación



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

4. Formato de presentación de quejas y reclamos sobre régimen subsidiado y población vulnerable

En cuanto a los servicios identificados es preciso aclarar que son trámites en la Alcaldía de Beteitiva, pero el ministerio de las comunicaciones los tiene definidos como servicios.

En la Alcaldía de Beteitiva en cada una de las secretarías se ha realizado un listado e identificación de trámites, que cumplen las siguientes condiciones:

- ❖ Una actuación del usuario
- ❖ Que tiene soporte jurídico
- ❖ El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación

VER ANEXO 2 LISTADO DE IDENTIFICACION DE TRAMITES

ACTIVIDADES A REALIZAR

1. Revisión exhaustiva de cada uno de los elementos o componentes que conforman el trámite.
2. Formalizar los trámites identificados anteriormente.
3. Publicar el listado de trámites y servicios que ofrece la entidad

CAPITULO III

1. TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS

La RENDICIÓN DE CUENTAS es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

1.1 Marco Legal

Normas que obligan a la administración pública a rendir cuentas a la ciudadanía:

La Constitución Política colombiana. Establece los principios de Democracia Participativa, Soberanía Popular, y el derecho fundamental a conformar, ejercer y controlar el poder público en sus artículos 1, 2, 3 y 40. Igualmente establece un conjunto de medios para garantizar el ejercicio de esos derechos, relacionados con la rendición social de cuentas, tales como: la tutela (art. 86), la acción de cumplimiento (art. 87) y la acción popular (art. 88). Así mismo, ella tutela (art. 86),



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

la acción de cumplimiento (art. 87) y la acción popular (art. 88). Así mismo, el artículo 23 establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución; igualmente, el artículo 74 establece el derecho a acceder a los documentos públicos oficiales salvo en los casos que establezca la ley. Cabe señalar que las obligaciones de entregar o publicar información del Estado se encuentran también en la Constitución en los artículos que conciernen a cada rama del poder público (Títulos V al XI de la Carta Política). Esto garantiza la información para la rendición de cuentas.

Decreto 1 de 1984: Código Contencioso Administrativo. Regula el derecho de petición en interés general, en interés particular y de petición de informaciones.

Ley 57 de 1985: contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.

Ley 152 de 1994: Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.

Ley 131 de 1994: correspondiente a la ley estatutaria mediante la cual se reglamenta lo relativo al voto programático y la correspondiente posibilidad de los ciudadanos de revocar el mandato de sus gobernantes, si éstos incumplen con lo planteado en los programas de gobierno que presentaron como candidatos (en particular, de los Alcaldes y Gobernadores).

Ley 136 de 1994. Artículo 5 (literal c y e) y 91, literal e): “Funciones de los alcaldes con relación a la Ciudadanía: 1) Informar sobre el desarrollo de su gestión a la ciudadanía de la siguiente manera: En los municipios de 3a, 4a, 5a y 6a categoría, a través de bandos y medios de comunicación local de que dispongan. En los municipios de la categoría 1a, 2ª y Especial, a través de las oficinas de prensa de la Alcaldía; 2) Convocar por lo menos dos veces al año a ediles, a las organizaciones sociales y veedurías ciudadanas, para presentar los informes de gestión y de los más importantes proyectos que serán desarrollados por la administración; 3) Difundir de manera amplia y suficiente el plan de desarrollo del municipio a los gremios, a las organizaciones sociales y comunitarias y a la ciudadanía en general; 4) Facilitar la participación ciudadana en la elaboración del plan de desarrollo municipal”.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Ley 190 de 1995: el estatuto anticorrupción regula aspectos de publicidad de la información pública, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.

Ley 489 de 1998: sobre estructura de la administración pública, incluye la obligación de fortalecer los sistemas de información del sector público, divulgar la información y apoyar el control social. Artículos 32 y 33. “todas las entidades y organismos de la administración tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y la democratización de la gestión”; de igual forma podrán convocar audiencias públicas para discutir lo relacionado con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad”.

Ley 617 de 2000: establece el “Control social a la gestión pública territorial. El Departamento Nacional de Planeación publicará en medios de amplia circulación nacional con la periodicidad que señale el reglamento y por lo menos una vez al año, los resultados de la evaluación de la gestión de todas las entidades territoriales, incluidos sus organismos de control, según la metodología que se establezca para tal efecto” (art. 79).

Ley 715 de 2001, artículo 90: “Las Secretarías de Planeación Departamental o quien haga sus veces, deberán elaborar un informe semestral de evaluación de la gestión y la eficiencia, con indicadores de resultado y de impacto de la actividad local, cuya copia se remitirá al Departamento Nacional de Planeación y deberá ser informado a la comunidad por medios masivos de comunicación. El contenido de los informes deberá determinarlo cada departamento, garantizando como mínimo una evaluación de la gestión financiera, administrativa y social, en consideración al cumplimiento de las disposiciones legales y a la obtención de resultados, conforme a los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación”.

Ley 734 de 2002: código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos

Ley 850 de 2003: ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Ley 962 de 2005 (anti trámites): establece que “todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.” (art. 8).

Decreto 3622 de 2005: en desarrollo de la ley 489 de 1998, se regula la política de Democratización de la Administración Pública (SISTEDA), “Dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, con el fin de facilitar la integración de los ciudadanos y servidores públicos en el logro de las metas económicas y sociales del país y a construir organizaciones abiertas que permitan la rendición social de cuentas y propicien la atención oportuna de quejas y reclamos, para el mejoramiento de los niveles de gobernabilidad”.

Decreto 3851 de 2006: sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.

Decreto 1151 de 2008: establece y regula el programa Gobierno en línea.

Decreto 028 de 2008: Monitoreo, seguimiento y control al gasto con recursos del Sistema General de Participaciones. Arts. 17, 18, 19, 20 precisan responsabilidades de las administraciones municipales y departamentales en relación con el control social. El artículo 18 establece la realización (al menos una vez al año) de ejercicios de rendición de cuentas sobre los resultados del monitoreo, auditorías y evaluaciones por parte de las entidades nacionales. En desarrollo de esta disposición, los veedores ciudadanos, vocales de control o cualquier ciudadano podrán acceder a la revisión de los contratos y ejecuciones presupuestales donde se inviertan recursos públicos.

Código contencioso administrativo ley 1437 de 2011 regula el derecho de petición en interés general, en interés particular y de petición de informaciones.

Antecedentes de política

Como antecedentes de política, se destacan en orden cronológico:

El documento CONPES 2779 de 1995 de promoción de la participación de la sociedad civil, la cual comprende el tema de rendición de cuentas y control social a la gestión pública;



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

La Agenda de Conectividad (CONPES 3072 del 9 de febrero de 2000), que tiene entre sus propósitos sistematizar y socializar la información pública usando tecnologías de información.

El CONPES 3248 de 2003, que regula el Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) en desarrollo de la Directiva Presidencial 10 de 2002, y establece la adecuación de la administración pública a los fines del Estado. En relación con rendición de cuentas, este documento plantea un Estado participativo, con orientación a resultados; la articulación y fortalecimiento de los sistemas de información pública, y del gobierno electrónico. Este crea también el Sistema Nacional de Información Oficial.

El CONPES 3654 de 2010 se articula en particular con el Sistema Nacional de Seguimiento a la Gestión y Evaluación de Resultados, Sinergia (CONPES 3294 de 2004), en particular con su componente de rendición de cuentas, el cual pretende “mejorar la transparencia en la gestión pública, incorporando de manera activa el control de la ciudadanía” (CONPES 3294, pág. 1).

Principios básicos de la Rendición de cuentas:

1. Proceso permanente
2. Abierto y transparente
3. Amplia difusión

1.2 QUÉ ES Y QUE NO ES LA RENDICIÓN DE CUENTAS SOCIAL?

LA RENDICION DE CUENTAS ES?	LA RENDICION DE CUENTAS NO ES?
Una obligación de los representantes de la ciudadanía y un derecho de los ciudadanos	Un espacio para la confrontación
Un espacio de diálogo constructivo entre la administración y la ciudadanía	Un evento o reunión de un momento. Implica varias acciones y espacios de comunicación para la interlocución, por lo cual, no se limita a la realización de una audiencia pública
Una actitud para explicar los logros y las dificultades o restricciones	Un espacio para solamente: recibir aplausos, mostrar los aciertos, o ser escuchado (publicidad)
Una oportunidad para recibir retroalimentación de la comunidad y de otros actores institucionales (alertas, propuestas, sanciones, reconocimientos)	Un espacio que depende de la voluntad del gobernante (que demuestra la benevolencia del mandatario)
Un espacio para explicar, argumentar y hacer un balance de avances, dificultades y retos sobre las competencias y compromisos de la administración	Un consejo de gobierno o el espacio para la presentación del informe de gestión que se hace al Consejo o a la Asamblea



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

1.3A Quienes se debe Rendir Cuentas

Todas las entidades y organismos de la administración pública –nacional-territorial, del nivel central y descentralizado tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 – sobre organización y funcionamiento de la rama ejecutiva – y en el Estatuto anticorrupción del año 2011.n su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública : “.... tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”

En particular el Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011 en su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública:”... tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...”.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

MAPA DE RENDICION DE CUENTAS

A quienes se debe rendir cuentas?

La administración pública territorial, liderada por el respectivo alcalde, le rinde cuentas a :

Ciudadanos y sus organizaciones sociales y económicas (responsabilidad social por el mejoramiento del bienestar)

Corporaciones político administrativas de elección popular como concejos (responsabilidad política)

Organismos de control como Procuraduría y Contraloría (responsabilidad disciplinaria y fiscal de la administración)

Autoridades judiciales (responsabilidad penal)

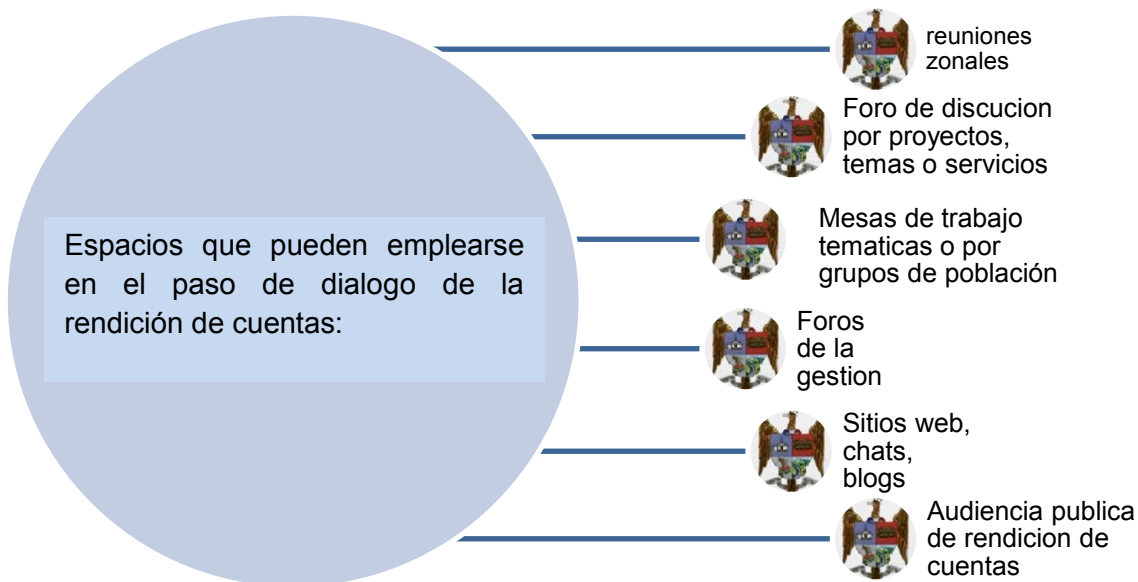
Entidades estatales del nivel nacional o internacional (responsabilidad en el uso de recursos y cumplimiento de funciones delegadas).



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

1.4 Espacios y medios que se pueden utilizar para la Rendición de Cuentas



1.5 Como informar al Ciudadano

Los medios que pueden usarse en los pasos de consulta y convocatoria, dialogo, y valoración y ajuste del proceso de rendición de cuentas:

- Carteleras internas
- Radio comunitaria
- Plegables
- Video institucional para la rendición de cuentas
- Página web
- Periódicos regionales
- Cartillas didácticas impresas o virtuales (en internet)
- Boletines virtuales o impresos
- Murales o carteleras didácticas
- Perifoneo
- Llamadas telefónicas a líderes de la comunidad
- Noticias en la prensa local, departamental o nacional
- Interacción en línea (internet) a través de mecanismos como: chat, videoclips, diapositivas, foros o blogs, con el fin de generar capacidades en la ciudadanía para obtener el mayor provecho de los ejercicios de rendición de cuentas.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

1.6 Contenidos institucionales obligatorios del Informe de Rendición de Cuentas

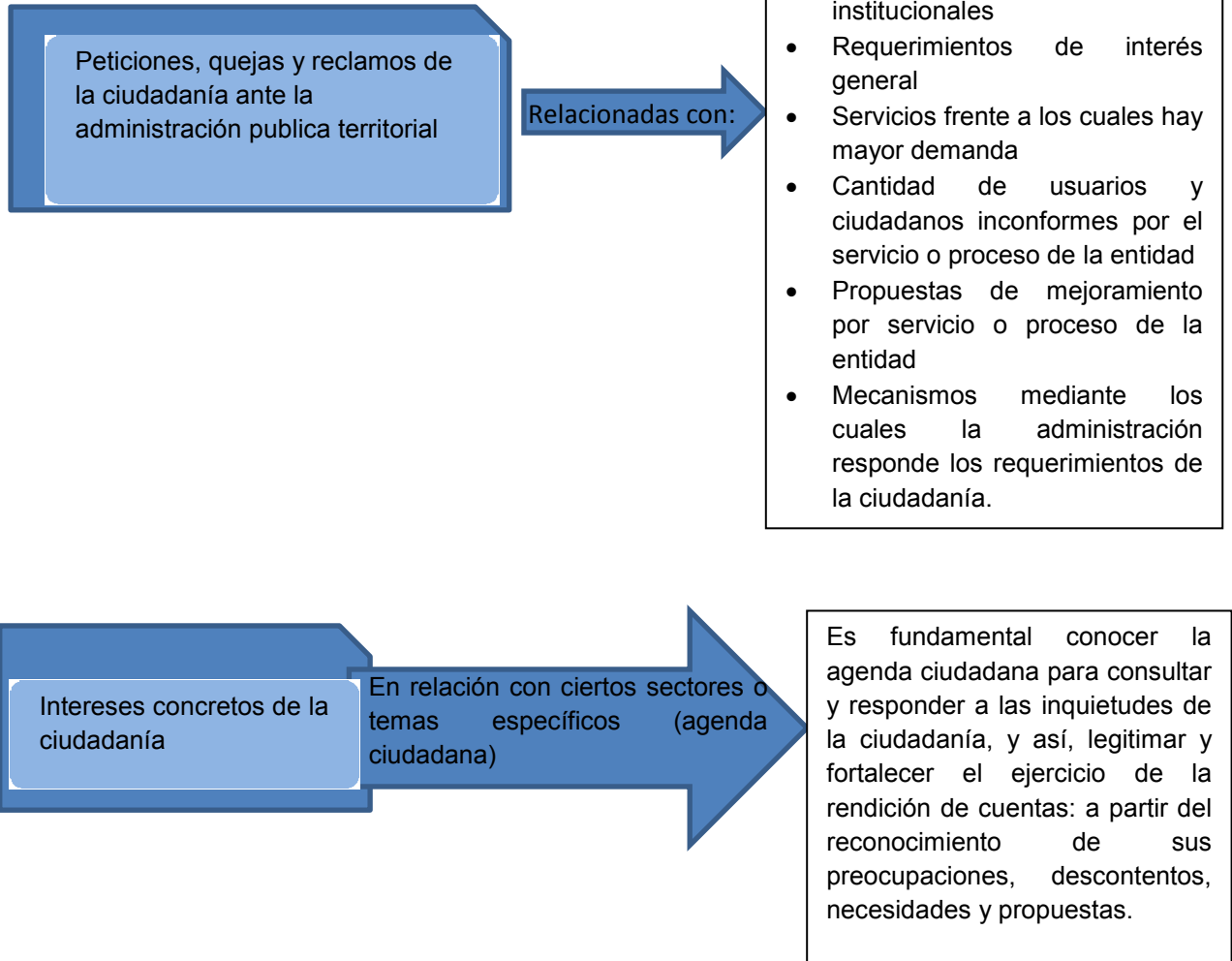
INFORMACIÓN SOBRE:	OBSERVACIONES
Recursos humanos de la administración pública territorial	<p>Relacionado con información sobre el equipo de gobierno, los principales servidores públicos y contratistas del municipio, quienes son ¿Por qué fueron seleccionados? ¿Cuál es su desempeño laboral?</p> <p>También hay que decir que hace la administración para formar o capacitar a su recurso humano. Tener en cuenta el proceso de evaluación de desempeño.</p>
Acciones para el mejoramiento institucional y fortalecimiento de la gestión pública	Se evidencia en los resultados de: La evaluación del desempeño integral municipal, mediciones con premiación Mejor municipio de Colombia realizado por Colombia Líder o el índice de Transparencia municipal y departamental.
Procesos y procedimientos relacionados con la prestación de servicios sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Como salud y educación • Incluir información sobre mecanismos de selección de beneficiarios de programas sociales (entre ellos el Sisbén)
Atención a poblaciones específicas	<p>En particular , las autoridades territoriales deben rendir cuentas ante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Corte Constitucional, sobre atención prestada a la población en situación de desplazamiento forzado. • Órganos de control como la Procuraduría General de la Nación, en lo relacionado con la atención a la infancia, la adolescencia y la juventud.
Atención de coyunturas especiales	Por ejemplo, los recursos, programas, proyectos y acciones implementadas y previstas para atender y solucionar las problemáticas generadas por emergencias o desastres naturales: ola invernal, terremotos, etc.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

INFORMACION DE INTERES PARA LA CIUDADANIA



1.7 Cuando se debe Rendir Cuentas

Teniendo en cuenta lo establecidos en el art 33 de la ley 489 de 1998, lo ideal es realizar al menos una audiencia al año de carácter integral en temas de la gestión de la administración pública territorial y en especial sobre el cumplimiento de las metas e indicadores definidos en el plan de desarrollo municipal en donde se tengan en cuenta todos los contenidos institucionales obligatorios y los temas de más interés en la ciudadanía.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

1.8 Pasos en la Ruta de la Rendición de Cuentas

PASO	NOMBRE	ETAPA	ACCIONES
PASO 1	Planear la rendición de cuentas: Se debe preparar, organizar y definir las actividades a realizar.	Realizar el alistamiento	Se recomienda definir el grupo líder interno que defina y lidere el plan de trabajo y su sensibilización y formación para adelantar el proceso de rendición de cuentas.
		Obtener, organizar y comunicar la información	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y priorizar la información para la rendición y los responsables de la entrega de dicha información. - Se deben establecer pautas para buscar y organizar la información según los parámetros que se han definido al interior de la entidad (formatos preestablecidos). - Organizar la información por contenidos institucionales obligatorios y la información que le interesa conocer a la ciudadanía. - Seleccionar la información que sea transparente, oportuna, actualizada, completa, de calidad y constructiva. - Redactar la información de forma sencilla y acorde con el lenguaje de la población, ser breve, ilustrativa y pedagógica, que contenga planes, gráficos, fotos, etc, - Informar a la ciudadanía a través en que escenario se va a rendir cuentas a través, sitios web, anuncios radiales, perifoneo, cartelera, prensa, entre otros y se debe comunicar con mensajes de acuerdo a la población que vayan dirigidos (niños, jóvenes, profesionales, amas de casa, adultos mayores..)
PASO 2	Consultar los temas y mecanismos para la rendición de cuentas y convocar a la ciudadanía	Consultar con la ciudadanía y preparar el dialogo en la rendición de cuentas	<p>Es necesario que la entidad consulte a la ciudadanía cuales son los temas de mayor interés para la rendición de cuentas, también cuales serian los mecanismos idóneos para acceder a la información, y los días que mas se le facilita a los ciudadanos para que participen en reuniones y en el evento de rendición como tal.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocar a la ciudadanía y a las organizaciones sociales a participar en donde se deben definir y priorizar los actores de mayor representatividad y liderazgo en el municipio y organizaciones a ser convocados en el evento. - Convocar al evento por lo menos con 30 días antes de la fecha de realización del evento rendición de cuentas. - Motivar desde el momento de la convocatoria para que la ciudadanía inscriba sus propuestas o necesidades de intervención. - Preparar el evento público, se debe determinar la fecha para realizar el evento, definir los aspectos logísticos como el lugar y reservarlo. - Definir los suministros como fax computador, videobeam, sillas, registro de asistencia, material a entregar a los asistentes.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

			<ul style="list-style-type: none"> - Definir los formatos para consignar la información que será necesaria para la evaluación del evento. - Confirmar el número de personas que asistirán al evento, definir la agenda y duración del evento: se sugiere que el evento se estructure en dos sesiones en diferentes días de 4 horas cada una. - Designar moderador maestro de ceremonias y dos personas encargadas de levantar el acta de compromiso de la audiencia.
PASO 3	Dialogar en el marco de la rendición de cuentas	Entregar y explicar la información	<p>El evento de rendición de cuentas puede tomar la forma de una audiencia pública u otros espacios de diálogo con el ciudadano como talleres y reuniones. Para esto se debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar el informe de rendición de cuentas 2. Identificar claramente los actores a quienes va dirigido el informe del evento de audiencia pública, debe reconocerse las características de los mismos para definir el lenguaje a utilizar (nivel educativo, formas tradicionales de comunicarse, disponibilidad de tiempo). 3. Publicar y distribuir el informe de rendición de cuentas se sugiere enviarlo por correo electrónico, publicarlo en la página web, cartelera, biblioteca, etc. 4. Realizar la audiencia de rendición de cuentas, el moderador debe contar el tiempo de las intervenciones y presentar el orden del día, agenda del evento, al igual que el reglamento, el procedimiento y tiempos para las intervenciones en el evento. 5. Registrar la asistencia y entregar formatos para preguntar u evaluar.
PASO 4	Valorar y ajustar	Recopilar, sistematizar y evaluar el diálogo con la ciudadanía	<p>En esta etapa se evalúan los insumos obtenidos en el paso 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilar la información del evento rendición de cuentas 2. Sistematizar los resultados 3. Evaluar el proceso de rendición de cuentas del municipio y verificar el cumplimiento de los objetivos del evento.
		Implementar los resultados de la rendición de cuentas ajustando la gestión y comunicar los resultados.	<p>Se debe informar acerca del acta y la evaluación del evento.</p> <p>Se debe elaborar un documento final del evento rendición de cuentas que sintetice lo informado, preguntas recibidas, así como los principales acuerdos, entre el municipio y los diferentes actores.</p> <p>Formular un plan de mejoramiento con base en las quejas, evaluaciones, propuestas de los ciudadanos.</p>
REINICIO DEL PROCESO DE RENDICION DE CUENTAS		Se debe tener en cuenta la lectura de los compromisos anteriores, retroalimentación de la gestión pública, la evaluación del proceso de rendición de cuentas anterior, para iniciar nuevamente con el proceso de rendición de cuentas del nuevo año.	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

PROPUESTA DE ESTRUCTURA PARA EL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS

- Presentación del informe.
- Introducción.
- Resumen ejecutivo:
 - a) que se propuso y que se ha hecho;
 - b) que se ha logrado;
 - c) con que lo han hecho (recursos -humanos, físicos, financieros, otros);
 - d) a quienes se ha beneficiado;
 - e) que falta por hacer;
 - f) retos y obstáculos;
 - g) recomendaciones y propuestas.

I. Contexto

(Que se encontró al iniciar el periodo de gobierno, que se propuso en el programa de gobierno del mandatario electo).

II. Contenidos institucionales obligatorios:

- i. Cumplimiento de las competencias territoriales.
- ii. Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de desarrollo, a partir de los ejes, dimensiones u objetivos estratégicos definidos en el mismo.
- iii. Ejecución del presupuesto.
- iv. Información sobre la contratación realizada (bienes y servicios).
- v. Información sobre el recurso humano (servidores públicos y contratistas de la Administración).
- vi. Acciones de mejoramiento institucional y de desempeño de la gestión pública.
- vii. Información sobre procesos y procedimientos relacionados con la prestación de servicios sociales (salud, educación, atención a grupos específicos de población).
- viii. Información sobre atención de coyunturas especiales (p. ej. gestión del riesgo, amenazas y desastres naturales –ola invernal, terremotos, etc.–).

III. Información de interés para la ciudadanía:

- i. Información sobre peticiones, quejas y reclamos.
- ii. Temas específicos de interés para la Rendición de Cuentas.
- iii. Conclusiones y recomendaciones.

Anexos: mapas, gráficos, resultados de la convocatoria a la Rendición de cuentas.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

ACCIONES ESPECÍFICAS

ACCION	INDICADOR
Formulación de informe de gestión de cada vigencia	1 informe anual
Audiencias públicas de rendición de cuentas	1 consejo comunitario al año
Reuniones comunitarias de seguimiento a la gestión por sectores del municipio	2 reuniones al año

CAPITULO IV

1. CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Liderado por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, lo cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y los servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

1.1 Marco Legal

Constitución Política de Colombia

Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones

Ley 142 de 1994 Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

Ley 361 de 1997 Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones

Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002 Por la cual se expide el Código Disciplinario Único

Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos

Decreto 3466 de 1982 Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4110 de 2004 Por el cual se reglamente la ley 872 de 2003 y se adopta la Norma técnica de calidad en la Gestión Pública.

Decreto 1538 de 2005 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997. **Art 9 Literal C** Al menos uno de los accesos al interior de la edificación, debe ser construido de tal forma que permita el ingreso de personas con algún tipo de movilidad reducida y deberá contar con un ancho mínimo que garantice la libre circulación de una persona en silla de ruedas.

Decreto 1151 de 2008 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 Julio de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Documento Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

A través de este componente se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

CONCEPTO DE SERVICIO

Es un conjunto de actividades que desarrolla la entidad frente a una comunidad o una persona- natural o jurídica- para satisfacer necesidades como seguridad, servicios públicos, vivienda, expedición de documentos, salud, etc., Dichas actividades se llevan a cabo a través de procedimientos previamente definidos y en los que participa activamente el ciudadano, desde el momento en que plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio¹.

El servicio presenta características que lo definen de manera específica:

- ✓ Uso de los sentidos para percibirlo como la vista, el oído y el olfato, lo cual facilita la diferencia en la apreciación de su calidad.
- ✓ Está asociada a conductas tales como la cortesía, la honestidad, la veracidad en los servidores.
- ✓ No puede verse antes de su despacho: el ciudadano debe confiar en el proveedor del servicio.
- ✓ El ciudadano también participa en el desarrollo del servicio.
- ✓ Se enmarca dentro de condiciones de tiempo como la puntualidad y la disponibilidad de los funcionarios
- ✓ Es intangible, es decir, no es un producto físico concreto
- ✓ No puede almacenarse: una vez que se presenta el servicio, ya no existe. Puede repetirse, pero jamás recobrase
- ✓ Posee una dimensión temporal, es decir, ocurre en el tiempo (comienzo y fin)
- ✓ Se presenta dentro de dos tipos de demandas: instantáneas (teléfono, energía y gas) y programadas (consultas médicas, educación y deportes).

1.2 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Estos lineamientos organizan varios aspectos que se ofrecen a los ciudadanos en el momento de acercarse a obtener una información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.

Procesos Requeridos

- ✓ Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores

¹ Guía del servicio al ciudadano. Rigoberto Martínez Bermúdez. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Escuela Superior de Administración pública.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente. Integrar los canales materia de accesibilidad y señalización de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- ✓ Fortalecer la implementación de la estrategia de gobierno en línea en sus componentes de elementos transversales, información en línea, interacción en línea, y democratización en línea.
- ✓ Ubicar en los diferentes puntos de atención un buzón de sugerencias
- ✓ Identificar, necesidades y expectativas o intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- ✓ Medir la satisfacción del ciudadano sobre los trámites y servicios de la entidad
- ✓ Realizar jornadas de capacitación para los funcionarios orientándolos al desarrollo de habilidades de comunicación para la comprensión de las necesidades del usuario.

1.2.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO:

Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad www.beteitiva-boyaca.gov.co.

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios en la entidad.
- Procedimientos de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los tramites y servicios que presta la entidad
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en lugar visible información actualizada sobre:
- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos

DERECHOS:

- ✚ Conocer y obtener información en forma correcta y actualizada acerca de los productos y servicios.
- ✚ Ser informado de manera precisa y oportuna a cerca de los requisitos del servicio y la atención
- ✚ Exigir el cumplimiento de los plazos de prestación del servicio
- ✚ Presentar sus consultas, reclamaciones, sugerencias, y recibir respuestas correcta y oportuna a las misma, de igual manera, puede interponer derechos de petición acciones de tutela, etc.
- ✚ Recibir un trato digno y respetuoso
- ✚ Tener igualdad de trato y acceso a los bienes y servicios, es decir, no ser discriminado por razón alguna



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- + Exigir la reserva de su información
- + Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad en caso de presentarse errores cometidos por la entidad
- + Ser resarcido con la mayor brevedad por los montos cobrados en exceso.

DEBERES:

- + Conocer los requisitos del servicio
 - + Hacer uso del servicio en conformidad con las condiciones establecidas en los respectivos contratos
 - + Cumplir con todas las condiciones, obligaciones, y restricciones que impone el contrato de servicios.
 - + Comunicar el cambio de domicilio
 - + Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte en forma fundamental
 - + Adoptar las seguridades necesarias para proteger la información que le suministra la entidad
 - + Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y sus claves
 - + Cumplir con los requerimientos técnicos para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de la información y las comunicaciones
 - + Cuidar, conservar y no alterar los documentos que e le entregan
 - + Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios
 - + Estar informado debidamente acerca de los documentos y tramites
 - + Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada tramite
 - + Respetar al servidor que los atiende
 - + Conocer los plazos para retirar los documentos solicitados
 - + Verificar el documento que se le entrega
 - + Respetar el orden dentro de las oficinas de la entidad
 - + Mantener la confidencialidad que le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.²
-
- Tiempos de entrega de cada tramite o servicio
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.

² Guía del servicio al ciudadano. Rigoberto Martínez Bermúdez. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – Escuela Superior de Administración pública



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

1.2.2 AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

- ✓ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos mediante programas de capacitación y sensibilización.
- ✓ Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

1.2.3 CANALES DE ATENCIÓN

Con el objeto de brindar una mejor atención y servicio al ciudadano, en el Municipio de Beteitiva se disponen de los siguientes:

1.2.3.1 CANALES DE ATENCIÓN PERMANENTES AL CIUDADANO

1. **LÍNEA CELULAR:** El Municipio de Beteitiva cuenta con servicio de celular a través del que se reciben las llamadas para solicitar información, atender inquietudes y obtener asesoría acerca de una solicitud.

Celular permanente de atención: 3203415595

Principales Factores en la atención telefónica:

Se debe tener un adecuado contacto telefónico para así proyectar una buena imagen de la entidad, es necesario utilizar un timbre agradable, un tono de voz moderado, cálido, amable, se debe reflejar seguridad en el momento de dar información y en el momento de la despedida debe ser cordial y concluyente.

Utilizar siempre una menor velocidad en la conversación, que la empleada en forma presencial. Debe tener en cuenta a la poblacional al cual se dirige, adoptando una conversación acorde, que le permita que la llamada sea eficaz.

Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica

- ❖ Con un todo de voz empático de acogida, hacer sentir a la ciudadanía que se está atento a su conversación.
- ❖ En cuanto a los puntos importantes se debe tomar nota para recordarlos



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- ❖ En el momento de no estar seguro de la solicitud del ciudadano preguntar
- ❖ Cuando el ciudadano está hablando favor no interrumpirlo
- ❖ No se precipite a sacar conclusiones.
- ❖ Reformula los hechos importantes.
- ❖ Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que se le está escuchando mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.

Pasos para una adecuada atención telefónica

Para efectuar una adecuada atención telefónica se debe

- **Contacto inicial:**

Lo más importante es ofrecer un saludo donde se le da la bienvenida al ciudadano, y se realiza una presentación identificando la localización del Municipio y la identificación del servidor que recibe la llamada con actitud de servicio.

- **Desarrollo de la conversación:**

El servidor público debe identificar la información que necesita el ciudadano, ofrecer escucha activa, debe darle la importancia y en especial que sienta que le está escuchando con respeto y atención.

Recomendaciones:

Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) servidores, servidoras o contratistas de la Administración central del Municipio de Beteitiva, éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.

2. **CANAL VIRTUAL:** Teniendo en cuenta las políticas de modernización del estado y Tics, el municipio dispone de un medio alternativo para que los ciudadanos transmitan a la entidad los diferentes tipos de solicitudes y consulten información a través del sitio web como es www.beteitiva-boyaca.gov.co
3. **CORREO ELECTRONICO:** A través de este canal el ciudadano puede enviar inquietudes, formular consultas, aclarar dudas recibir respuestas, conceptos, etc, para el Municipio de Beteitiva se encuentran disponibles los siguientes correos electrónicos:



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

AREA	Correo electrónico	Responsable
Despacho del Alcalde	alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co	Leydi Liseth Serrano
Secretaria de Gobierno y asuntos administrativos	gobierno@beteitiva-boyaca.gov.co	Franz Jeferson Estévez Montoya
➤ Comisaria de Familia	comisaria@beteitiva-boyaca.gov.co	Oscar Armando Alvarado
➤ Inspector de policía Rural	inspeccionpolicia@beteitiva-boyaca.gov.co	Leus Diego Verdugo Cely
➤ Inspector de policía urbano		Rafael González Rojas
Secretaria de Hacienda	hacienda@beteitiva-boyaca.gov.co	Jakeline Vargas Correa
Secretario de Planeación e infraestructura	planeacion@beteitiva-boyaca.gov.co	José Benigno Umaña Rojas
➤ Sisben	mago86@hotmail.com	Magdalena Perico Vargas
Unidad de servicios públicos	uspddebeteitiva@gmail.com	Juan Carlos Alfonso Moreno

Es fundamental verificar al enviar un correo electrónico para la respuesta al ciudadano:

- Enviar con nombre del remitente.
- No enviar correos sin firma.
- Escribir un correo como una carta normal con encabezado, cuerpo y firma
- Evitar escribir texto con letras mayúsculas.
- Examinar frecuentemente el sistema para detectar posibles virus especialmente cuando reciba o baje archivos de otros sistemas.

4. **PRESENCIAL:** En este elemento el funcionario tiene al frente al ciudadano y le permite que estos puedan solicitar información e iniciar un trámite o consultar el estado del mismo.

Para una buena atención al ciudadano los funcionarios de la Alcaldía de Beteitiva deben tener en cuenta los siguientes Protocolos y aspectos:



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

LUGARES DE ATENCIÓN PRESENCIAL

- Edificio Administrativo municipal Parque Principal Dirección: Carrera 4 No 3-09
- Inspección de policía Rural de Otengá.
- Unidad de servicios públicos Carrera 3 No 3-36

PROTOCOLOS DE LOS CANALES DE SERVICIO

ASPECTOS DE LOS CANALES DE SERVICIO:

- Presentación personal
- Presentación de pautas de trabajo
- Buen trato a los ciudadanos

PROTOCOLO DE CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Es cuando la ciudadanía recurre personalmente al edificio Administrativo Municipal y a la inspección rural de Otengá que prestan servicio a la comunidad, para acceder a información sobre planes, programas, proyectos, realizar diferentes trámites y acceder a servicios ofrecidos por la Administración.

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas del Municipio de Beteitiva debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN PERSONAL

- No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo.
- No se debe usar la camisa desabotonada y la corbata suelta, en el caso de los hombres.
- Se debe mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán presentarse afeitados a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.
- La postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.
- Los zapatos estarán siempre bien lustrados.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

Ofrecer a los ciudadanos del Municipio de Beteitiva un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:

- Mantener contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque de manera cordial.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Escuche, diagnostique, use palabras adecuadas y genere acciones.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.
- Cumplir el horario de trabajo.
- Permanecer en su puesto de trabajo y en caso de ausencia temporal informar al compañero de trabajo.
- No consumir alimentos mientras permanece en su sitio de trabajo y menos aun si existe un ciudadano (a) frente a usted.

PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- El personal de servicios generales deberá mantener aseado el piso y limpias las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos
- Se deben mantener limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla el puesto de trabajo, para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales no deben estar a la vista del ciudadano(a).
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES GESTANTES

El artículo 13 del decreto 019 de 2012, establece que los servidores, servidoras y contratistas del Municipio de Beteitiva, deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, de la siguiente forma:

- Darle una amable bienvenida al ciudadano(a).
- Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle.
- Usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos.

Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a).

1.3 DIFICULTADES EN LA ADECUADA COMUNICACIÓN

Son aquellas barreras de la comunicación que impiden una adecuada transmisión de la información, algunas causas son:

- Desarticulación de las diferentes áreas frente a la responsabilidad con los ciudadanos.
- Falta de personal de atención al ciudadano
- No se cuentan con lugares adecuados de acceso fácil a los ciudadanos.

1.4 TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

- PETICION: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.³

³ Ley 1437 de 2011 art 13



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.⁴
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.⁵
- **SUGERENCIA:** Es una manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional.

Se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución política de Colombia, el Código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso administrativo.

Conforme a lo anterior, le corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas del municipio de Beteitiva, desde julio de 2012 y hasta diciembre del año 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

1.4.1 PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas o reclamos se presentarán por escrito a través de la pagina web www.beteitiva-boyaca.gov.co, correo electrónico alcaldia@beteitiva-boyaca.gov.co para tal efecto, o en el Buzón de Sugerencias las cuales deberán contener como mínimo lo siguiente: Nombre del peticionario, procedencia, fecha y hora, naturaleza de la petición, queja o reclamo y sugerencia, funcionario contra quien se dirige los motivos que sustenta, para lo cual se diligenciara el siguiente formato:

⁴ Como atender adecuadamente las quejas ciudadanas veeduría distrital. Alcaldía de Bogotá.2010

⁵ Ibidem cit. 4



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

	ALCALDIA MUNICIPAL DE BETEITIVA					CODIGO xxxxxxxx	
	RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS					VERSION 00	
						FECHA 00 00 00	
FECHA DE SOLICITUD			NOMBRE DEL SOLICITANTE		FIRMA DEL SOLICITANTE		ACCION DE MEJORA No.
DD	MM	AÑO					
			TELEFONO DE CONTACTO		PROCEDENCIA Vereda- barrio		HORA
DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA							
DESCRIPCION DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA							
CLASIFICACION DE LA ACCION DE MEJORA (Espacio Reservado para Gestión)							
FECHA DE CUMPLIMIENTO			RESPONSABLE EJECUCION		AREA DE TRABAJO		CUMPLIO
DD	MM	AÑO					
			RESPONSABLE SEGUIMIENTO		JEFE DE AREA		SI NO
PLAN DE ACCION Y CUMPLIMIENTO							
PLAN DE ACCION Y CUMPLIMIENTO							

1.4.2 PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)

Las quejas o reclamos se distribuirán a más tardar dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a su recibo. El encargado de ello remitirá a la dependencia correspondiente de acuerdo a la naturaleza del asunto. La dependencia competente deberá investigar las quejas y reclamos e implementará los correctivos que sean necesarios.

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes, toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Alcaldía de Beteitiva deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la Alcaldía no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano(a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

1.4.3 TRAMITE INTERNO A REALIZAR PARA EL PROCESO DEL PQRS

La oficina asignada para tal efecto, estará encargada de recibir y tramitar las quejas y reclamos que por mal funcionamiento o incumplimiento de la misión, por parte de los servidores o la misma Entidad.

El Servidor encargado de revisar las solicitudes que radican diariamente los ciudadanos(as), debe garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo.

FUNCIONES.- La oficina asignada para recibir y tramitar las quejas y reclamos tendrá entre otras las siguientes funciones:

- Abrir periódicamente el Buzón de sugerencias (quincenalmente)



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

- Presentar un informe trimestral sobre el desempeño de sus funciones en cuanto a quejas y reclamos.
- Informar al ciudadano sobre los temas que maneja la Alcaldía, tales como su misión, organización, planes, programas y proyectos que se adelanten y los demás que se disponga.

ACCIONES ESPECÍFICAS

ACCION	INDICADOR
Reglamentar el funcionamiento del buzón PQRS	Acto administrativo del PQRS
Diseñar formatos de PQRS	Formatos
Implementar libro radicador de seguimiento a PQRS	Libro radicador de PQRS Implementado
Habilitar el proceso para realizar el seguimiento a las solicitudes en la página web	Proceso de seguimiento de solicitudes en la página web
Capacitar a los servidores en los mecanismos de atención al ciudadano	Capacitación
Publicar en la cartelera mensualmente sobre los proyectos y servicios en ejecución	Cronograma de programas y proyectos
Atender a los ciudadanos en situación de discapacidad en el primer piso de la Alcaldía para facilitar su acceso	Registro de ciudadanos atendidos
Divulgar a la ciudadanía los diferentes medios de atención al ciudadano	Boletines de comunicación
Implementar protocolos de atención al ciudadano	Capacitaciones efectuadas en protocolos de atención al ciudadano
Habilitar mecanismos de participación como foros y Chats para mejorar la interacción con la ciudadanía	Mecanismos habilitados
Actualización permanente de la página web Pagina web www.beteitiva-boyaca.gov.co sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio	Página web actualizada en planes, programas, y proyectos
Señalización de las áreas de servicio	Áreas de servicio señalizadas
Caracterización de clientes para establecer cuáles canales de comunicación son los más apropiados para el acceso de la información	Clientes caracterizados
Elaboración de formatos de evaluación de atención al ciudadano	Formatos establecidos

VER ANEXO 2 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

ANEXOS



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

ANEXO 1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION: VIGENCIA 2014

ENTIDAD: MUNICIPIO DE BETEITIVA									
MISION : Proponer y desarrollar para Betetiva, un gobierno participativo y responsable fundamentado en la consolidación de la capacidad para gestionar los recursos de manera eficiente y transparente y formular políticas y regulaciones que constituyan y refuerzan la legitimidad de las instituciones públicas del municipio en búsqueda del aseguramiento de los ciudadanos de la región y el mejoramiento del nivel del vida de los Betoyanos con presencia regional.									
IDENTIFICACION		Riesgo		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Proceso	Causas	No	Descripción	Probabilidad de materialización	VALORACION Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS. Proceso: Planeación Institucional	Carencia de los planes de acción, tableros de control y banco de programas y proyectos	1	Ausencia de planeación y seguimiento en los programas ,proyectos y metas del Plan de Desarrollo	Posible	Preventivo	Evitar	Seguimiento semestral al plan de acción	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente	Dos informes de evaluación del plan de acción
			"GOBERNABILIDAD Y GESTIÓN PARA BETÉITIVA "2012-2015"				Diseñar un plan sectorial (Plan territorial de salud) adoptando los indicadores de gestión necesarios	Secretario de Planeación	Un plan sectorial adoptado
MACROPROCESO: MISIONAL Proceso: prestación de servicio	Ineficientes mecanismos de control ciudadano.	2	Ausencia de control ciudadano en la gestión pública	Posible	Preventivo	Evitar	Convocatorias a las veedurías ciudadanas y capacitación a la comunidad en general en participación social y alcances de la rendición de cuentas	Secretaria de Gobierno	Dos capacitaciones anuales
	Carencia de capacitación y actualización de los funcionarios	3	Interpretación subjetiva y desconocimiento de las normas	Posible	Preventivo	Evitar	Elaborar el cronograma anual del plan institucional de capacitación	Secretario de Gobierno	Cumplimiento del cronograma
MACROPROCESO: APOYO Proceso: Gestión Organizacional- Gestión Financiera	No elaboran el PAC de acuerdo a los flujos de caja y al plan de acción y adquisiciones y se centraliza en un solo funcionario su seguimiento.	4	Omitir o expedir en forma irregular el acuerdo mensual de gastos o el programa anual de caja	Posible	Preventivo	Evitar	Evaluación y seguimiento del PAC	Secretaria de Hacienda Secretaria de Planeación Secretaria de Gobierno	Dos evaluaciones al año
	Falta de control y seguimiento a los requisitos requeridos para efectuar el pago	5	Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de los requisitos legales	Posible	Preventivo	Evitar	Implementación del manual de procesos y procedimientos	Alcalde Secretaria de Hacienda Gerente	Cero pagos efectuados sin el lleno de los requisitos legales
MACROPROCESO: APOYO Proceso: Gestión Organizacional- Gestión Humana	No existe un funcionario responsable del manejo de los inventarios. Desconocimiento del inventario de los bienes muebles e inmuebles. No se tiene registros actualizados de bienes	6	Desactualización y falta de control de almacén general y de los activos fijos	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar inventario de almacén y activos fijos	Secretario de Gobierno	Inventario actualizado
	No se aplican adecuadamente las tablas de retención documental y no existe sistematizada su ubicación No cumplen con la normatividad respectiva	7	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Evitar	Implementación de las tablas de retención documental	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente Inspectores, Comisaria Técnico Administrativo	Archivos organizados de acuerdo a la normatividad vigente
	Alta centralización de poder o autoridad en un área, cargo o funcionario	8	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Posible	preventivo	Evitar	Actualización del manual de funciones y competencias laborales Actualización del manual de procesos y procedimientos	Alcalde Secretario de Gobierno Equipo MECI	Manual de funciones y competencias laborales socializado Manual de procesos y procedimientos actualizado y socializado
	Carencia de personal suficiente para realizar seguimiento y actualización a los componentes del MECI	9	Componentes del MECI desactualizados – planes de Mejoramiento y Administración del riesgo.	Posible	preventivo	Evitar	Actualización de los componentes del MECI:	Alcalde Secretario de Gobierno Equipo MECI	Componentes MECI actualizados e implementados
	Carencia de personal suficiente para desarrollar la Estrategia de Gobierno en línea –GEL-	10	Que no se logre el aprovechamiento que ofrecen las TICS para hacer un municipio eficiente y transparente.	Posible	preventivo	Evitar	Implementación de la estrategia GEL DE ACUERDO AL DECRETO 2693 de dic. 21 de 2012.	Alcalde Secretario de Gobierno Comité GEL	Componentes Estrategia GEL. actualizados e implementados



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014

ENTIDAD: MUNICIPIO DE BETEITIVA

MISION : Proponer y desarrollar para Beteitiva, un gobierno participativo y responsable fundamentado en la consolidación de la capacidad para gestionar los recursos de manera eficiente y transparente y formular políticas y regulaciones que constituyan y refuercen la legitimidad de las instituciones públicas del municipio en búsqueda del aseguramiento de los ciudadanos de la región y el mejoramiento del nivel del vida de los Betoyanos con presencia regional.

IDENTIFICACION		ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO						
Proceso	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACION		Acciones	Responsable	Indicador			
		No	Descripción		Tipo de Control	Administración del Riesgo						
MACROPROCESO: APOYO Proceso: Gestión Organizacional-Contratación	Ausencia de rigor técnico del proceso de selección Discrecionalidad, amiguismo del grupo directivo	11	Estudios y documentos previos o erróneos y desactualizados	Possible	Preventivo	Evitar	Actualización del manual de contratación Realizar talleres de capacitación en contratación	Alcalde Secretario de Gobierno	Manual de contratación actualizado Dos talleres de capacitación en contratación al año			
	Falta de conocimiento en las normas de contratación		Indebida escogencia de la modalidad de selección del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.	Possible	Preventivo	Evitar						
	Falta de conocimiento y subjetividad en el momento en la elaboración del pliego o invitación de mínima cuantía		Indebida determinación dentro del pliego de condiciones o invitación de mínima cuantía de los factores o criterios de escogencia del contratista de acuerdo a las características del objeto contractual.	Possible	Preventivo	Evitar						
	Ausencia de rigor técnico del proceso de selección Desconocimiento de la norma		Incumplimiento o variación de las etapas del proceso de selección de contratistas	Possible	Preventivo	Evitar				Mayor apertura hacia la sociedad civil en los procesos de adjudicación y contratación pública	Alcalde Asesor jurídico en contratación	100% de los procesos contractuales publicados en el portal único de contratación
	Ausencia de los miembros del Comité Evaluador de propuestas		Incorrecta elaboración de la Evaluación de las propuestas por ausencia de miembros del comité evaluador	Possible	Preventivo	Evitar				Entrega a cada uno de los miembros del comité evaluador del cronograma del respectivo proceso a fin de lograr la asistencia del comité evaluador	Comité evaluador	100% de los procesos de contratación evaluados por todo el comité en donde haya lugar a evaluación
	Inexistencia de personal calificado para la elaboración de contratos		Inapropiada o incorrecta elaboración del contrato estatal	Possible	Preventivo	Evitar				Realizar acompañamiento a los diferentes responsables de áreas en la elaboración de contratos	Asesor jurídico en contratación Secretarios de Despacho	100% contratos elaborados de acuerdo a las normas vigentes
	Intereses expresos en la designación Falta de personal		Interventorías o supervisiones laxas y poco objetivas	Possible	preventivo	Evitar				Actualización del manual de interventoría y supervisión.	Alcalde Asesor Jurídico	Manual de Interventoría y supervisión
Desconocimiento por las normas Inapropiado seguimiento o control y vigilancia en la ejecución del contrato	Liquidación del contrato sin el lleno de requisitos legales	Possible	Preventivo	Evitar	Establecer el procedimiento de liquidación de contratos en el manual de contratación	Equipo Meci	100% de contratos liquidados con el lleno de requisitos legales.					
MACROPROCESO: EVALUACIÓN Proceso: Evaluación del Sistema de control Interno	Falta de personal para realizar seguimiento e implementación del MECI La planeación del control se reduce a un cronograma para la recopilación de informes. Ausencia de planes de mejoramiento	11	Vulnerabilidad en el Proceso de control de la gestión.	Possible	Preventivo	Evitar	Contratar a personal especializado para la elaboración de Auditorías Internas, Administración de Riesgos y Fomento de la Cultura del Control	Alcalde Secretarios de Despacho	Dos auditorías internas realizadas en el año. Actualización del mapa de riesgos y estrategia para el Fomento de la Cultura del Control.			



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

ANEXO 2
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

ESTRATEGIAS-MEDIDAS	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN-ENERO 31	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
			Abril 30	Agosto 31	Dic. 31		
Mapa de Riesgos de corrupción	1. Seguimiento semestral al plan de acción	X		Primer Informe de Seguimiento	Informe de Seguimiento Final	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente	
	2. Diseñar un plan sectorial (Plan territorial de salud) adoptando los indicadores de gestión necesarios	X	Diseño Plan territorial de Salud	ADOPCIÓN PLAN Territorial De Salud		Alcalde Secretario de Planeación	
	3. Convocatorias a las veedurías ciudadanas y capacitación a la comunidad en general en participación social y alcances de la rendición de cuentas.			Soporte realización Primera capacitación.	Soporte realización Segunda capacitación	Secretaria de Gobierno	
	4. Elaboración del cronograma anual del plan institucional de capacitación		Cronograma del Plan Institucional de capacitación.			Secretario de Gobierno	
	5. Evaluación y seguimiento del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC			Primer Informe de Evaluación	Informe de Evaluación Final	Secretaria de Hacienda Secretaria de Planeación Secretaria de Gobierno	
	6. Implementación del Manual de Procesos y Procedimientos			Verificación de la implementación del Manual.		Alcalde - Gerente Secretaria de Hacienda	
	7 Realizar inventario de almacén y activos fijos			Inventario Actualizado		Secretario de Gobierno	
	8. Implementación de las Tablas de Retención Documental -TRD			Capacitación a Funcionarios sobre la ley de Archivo y Tablas de Retención Documental	Implementación de las TRD	Alcalde Secretarios de Despacho Gerente - Inspecciones Comisaría -. Técnico Administrativo	
	9. Actualización del manual de funciones y competencias laborales		Estudios para la actualización del Manual de Funciones		Manual de Funciones actualizado.	Alcalde. Secretario de Gobierno.	
	10. Actualización de los componentes del MECI: Administración del Riesgo – Planes de Mejoramiento		Gestionar con entidades gubernamentales apoyo para mantenimiento del MECI.	Contratar personal Especializado en MECI	MECI Actualizado.	Alcalde - Secretario de Gobierno - Equipo MECI	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

ESTRATEGIAS-MEDIDAS	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN-ENERO 31	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
			Abril 30	Agosto 31	Dic. 31		
Mapa de Riesgos de corrupción	11. Actualización del manual de contratación			Manual de Contratación Actualizado.		Alcalde Secretario de Planeación Asesor Jurídico.	
	<ul style="list-style-type: none"> Realizar talleres de capacitación en contratación. Mayor apertura hacia la sociedad civil en los procesos de adjudicación y contratación pública. Entrega a cada uno de los miembros del comité evaluador del cronograma del respectivo proceso a fin de lograr la asistencia del comité evaluador. Realizar acompañamiento a los diferentes responsables de áreas en la elaboración de contratos. Establecer el procedimiento de liquidación de contratos en el manual de contratación 	x	Talleres de Sensibilización y reuniones para actualizar el Manual de contratación.			Alcalde Secretario de Planeación Asesor Jurídico Comité Evaluador.	
Estrategia Antitrámites	12. Implementación de la estrategia GEL de acuerdo al decreto 2693 de dic. 21 de 2012.		Activar el comité de Gobierno en Línea.	Desarrollar la Estrategia GEL	Verificar el desarrollo de la estrategia GEL.	Alcalde - Secretario de Gobierno - Comité GEL	
	13. Subir cuatro trámites de los ya identificados la plataforma del SUIT.			Tramites subidos o automatizados en la plataforma del SUIT.		Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea	
Estrategia de Rendición de Cuentas	14. Realizar la rendición de cuentas en el marco de la democracia participativa, como una práctica social y política de interlocución entre los gobiernos, la ciudadanía y sus organizaciones con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre ciudadanos y gobernantes, y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública	Rendición de cuentas vigencia 2013.	Organización evento de rendición de cuentas vigencia 2014.		Realizar evento de rendición de cuentas vigencia 2014	Alcalde Municipal y todo su Gabinete.	



MUNICIPIO DE BETEITIVA

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

ESTRATEGIAS-MEDIDAS	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN-ENERO 31	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
			Abril 30	Agosto 31	Dic. 31		
ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15 Compromisos y actividades para mejorar la Atención al Ciudadano. Reglamentar el Funcionamiento de las PQR.	x	Proyecto de acto Administrativo para Reglamentar las PQR.			Alcalde Municipal y todo su Gabinete	
	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar formatos de PQRS. Implementar Libro radicador de seguimiento a PQRS. Habilitar el proceso para realizar el seguimiento a las solicitudes en página web Capacitar a los servidores en los mecanismos de atención al ciudadano. Publicar en la cartelera mensualmente sobre los proyectos y servicios en ejecución. Atender a los ciudadanos en situación de discapacidad en el primer piso de la Alcaldía para facilitar su acceso Divulgar a la ciudadanía los diferentes medios de atención al ciudadano. Implementar protocolos de atención al ciudadano Habilitar mecanismos de participación como foros y Chats para mejorar la interacción con la ciudadanía Actualización permanente de la página web www.betetiva-boyaca.gov.co sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio Señalización de las áreas de servicio Elaboración de formatos de evaluación de atención al ciudadano. Caracterización de clientes para establecer cuáles canales de comunicación son los más apropiados para el acceso de la información. 	x	Talleres de Sensibilización y reuniones implementar la estrategia de atención al ciudadano.	Verificación de avance de actividades.	Verificación de avance de actividades	Alcalde Municipal y todo su Gabinete	
CONSOLIDO EL DOCUMENTO	CARGO: SECRETARIO DE PLANEACION: JOSE BENIGNO UMAÑA ROJAS					JORGE ENRIQUE ALBARRACIN VARGAS ALCALDE MUNICIPAL	
SEGUIMIENTO	CARGO: JEFE DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SIS VECES: FRANZ JEFERSON ESTEVEZ MONTOYA						
	FIRMA						
	FIRMA						



MUNICIPIO DE BETEITIVA
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014